



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, SEMANGAT KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN PROVINSI ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Abstrak Karya Akhir diserahkan kepada Panitia Komisi Ujian untuk mendapatkan Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, SEMANGAT KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN PROVINSI ACEH

Oleh

AZIZAH NURDIN

NIM : 1209200020034

Konsentrasi : Manajemen Umum

Pembimbing Pertama : Prof. Dr. Jasman J. Maâ€™ruf, SE. MBA

Pembimbing Kedua : Dr. Mahdani Ibrahim, SE. MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh kecerdasan emosional, semangat kerja dan kompetensi baik secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan (2) pengaruh kecerdasan emosional, semangat kerja dan kompetensi baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja organisasi (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi kinerja Dinas Pertanian Tanaman Pangan Provinsi Aceh (4) besarnya pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional, semangat kerja dan kompetensi terhadap persepsi kinerja Dinas Pertanian Tanaman Pangan Provinsi Aceh melalui kualitas pelayanan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Provinsi Aceh. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kinerja organisasi, dengan jumlah responden sebanyak 119 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, semangat kerja dan kompetensi berpengaruh secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai, kecerdasan emosional, semangat kerja dan kompetensi berpengaruh secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kinerja Dinas, kemudian kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi Dinas dan kecerdasan emosional, semangat kerja dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pertanian Tanaman Pangan Provinsi Aceh, hal ini mengindikasikan bahwa secara tidak langsung ketiga variabel tersebut dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja, Kompetensi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Organisasi